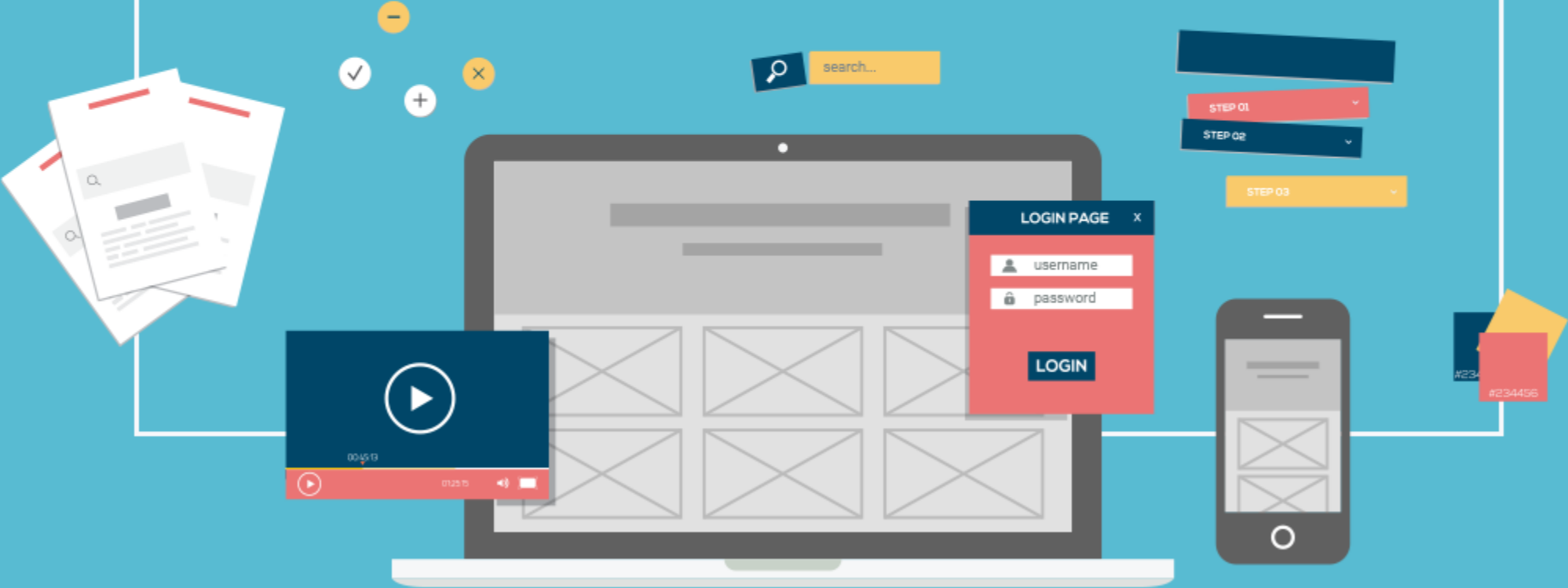


UX DESIGN



ΤΙ ΕΙΝΑΙ ΤΟ USER EXPERIENCE (UX);

- Αναφέρεται στη **συνολική εμπειρία** που προσφέρει ένα **προϊόν** (site, game, app) ή μια **υπηρεσία** στο χρήστη
- Εστιάζει στη **βαθιά κατανόηση του χρήστη**
 - τι χρειάζεται
 - τι αξίζει
 - ποιες είναι οι ικανότητες και οι περιορισμοί του



UX design είναι η διαδικασία
σχεδιασμού (ψηφιακών ή φυσικών)
προϊόντων που είναι **χρήσιμα**,
εύχρηστα, και **ευχάριστα** στην
αλληλεπίδραση μεταξύ χρήστη και
προϊόντων

Στόχος της σχεδίασης Εμπειρίας Χρήστη στην επιχείρηση είναι η βελτίωση της **ικανοποίησης του πελάτη** και η απόκτηση της **αφοσίωσής** του μέσω της **χρησιμότητας**, της **ευκολίας** χρήσης και της **απόλαυσης** που προσφέρει η **αλληλεπίδραση** με κάποιο προϊόν.

Η σχεδίαση της εμπειρίας χρήστη δεν αφορά μόνο τις αλληλεπιδράσεις με το προϊόν ή την αισθητική του προϊόντος. **Αφορά την ιστορία που πρόκειται να διηγηθούν οι πελάτες** για τον τρόπο που το προϊόν τους βοήθησε ή τους εξυπηρέτησε. Αυτή η ιστορία δεν είναι κάτι που μπορεί απλά να προβάλλει το τμήμα μάρκετινγκ ή το τμήμα πωλήσεων. Θα πρέπει να σχεδιαστεί προσεκτικά από μια ειδική ομάδα. Η εταιρεία θα πρέπει να "πουλήσει" αυτή την ιστορία, αλλά το σπουδαιότερο... **ΟΛΟΙ όσοι εργάζονται στην εταιρεία θα πρέπει να την πιστέψουν.**

Συναισθηματική ταύτιση (empathy)

Σύστημα



Δραστηριότητα #1

Πρόβλημα UX 1/3 - ανάθεση έργου

- Ο πελάτης σας: UniversAir
- Η UniversAir γνωρίζει μέσω κάποιας έρευνας αγοράς, ότι η ικανοποίηση των πελατών της βρίσκεται στο χαμηλότερο επίπεδο όλων των εποχών
- Οι πελάτες θεωρούν πως πολλές από τις παρεχόμενες υπηρεσίες προκαλούν σύγχυση, δυσκολίες και απογοήτευση
- Δεν αισθάνονται να έχουν τον έλεγχο της ταξιδιωτικής τους εμπειρίας και δεν τους αρέσει
- Εσείς πρέπει να βελτιώσετε την εμπειρία του πελάτη (επιβάτη) πριν την πτήση (ό,τι συμβαίνει μέχρι τη στιγμή επιβίβασης στο αεροπλάνο)

Δραστηριότητα #1

Πρόβλημα UX 2/3 - προβλήματα

Πώς να παρέχετε μεγαλύτερη διαφάνεια στους πελάτες σχετικά με:

- τι μπορούν και δεν μπορούν να φέρουν σε μια πτήση
- την κατάσταση της πτήσης
- τον εκτιμώμενο χρόνο check-in
- θέση του σημείου check-in
- πρόσθετες αμοιβές για πράγματα όπως αναβαθμίσεις καθισμάτων
- παρακολούθηση αποσκευών
- ενημερώσεις σχετικά με αλλαγές πύλης
- βρίσκοντας την πύλη τους σε ένα αεροδρόμιο που ίσως δεν γνωρίζουν.

Δραστηριότητα #1

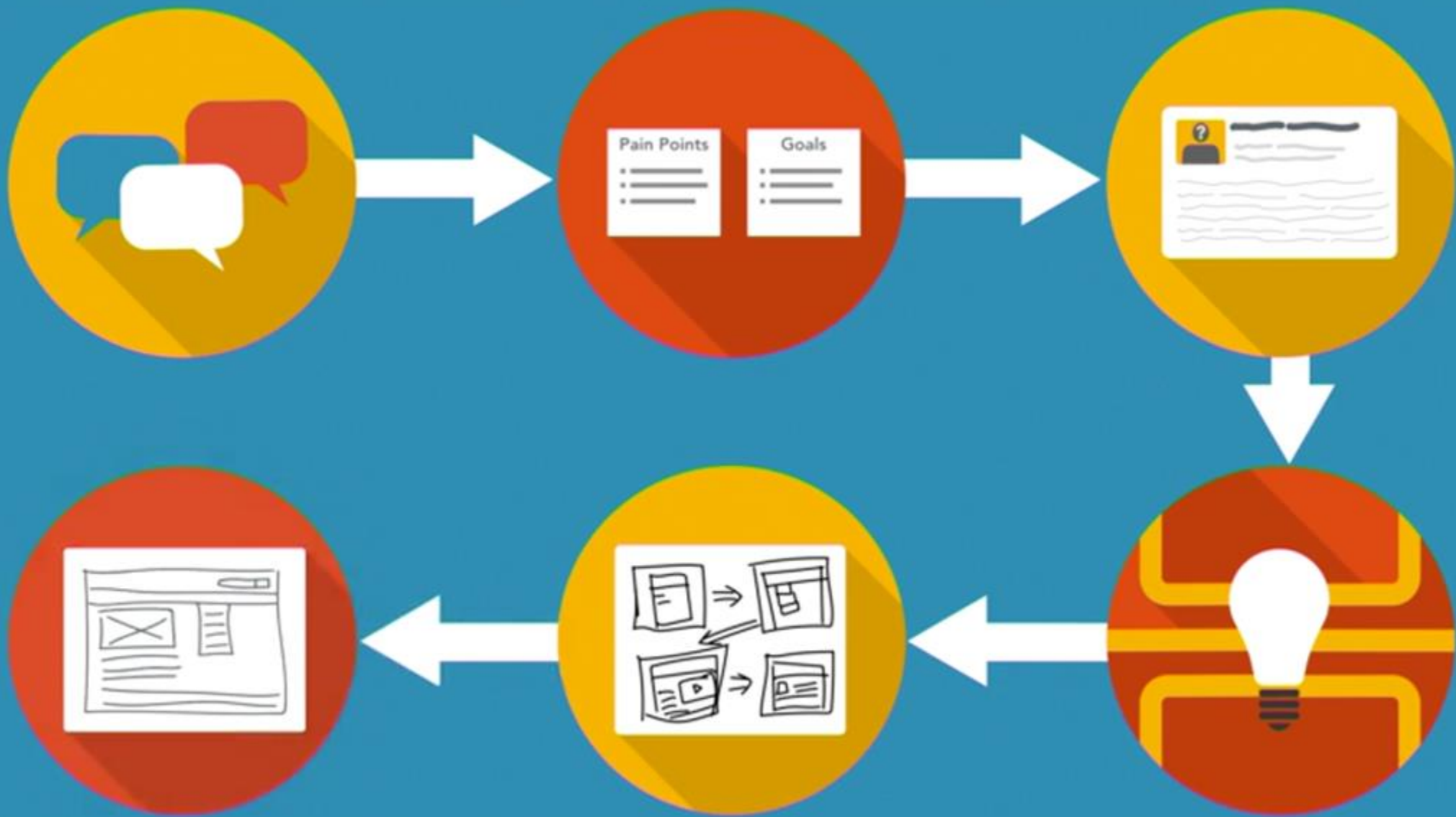
Πρόβλημα UX 3/3 - στόχοι

Τι θέλετε να μάθετε:

- τα διαφορετικά είδη καταστάσεων στο οποίο εμπλέκεται συχνά το κοινό-στόχος σας (π.χ. καθυστερώντας να φτάσουν στο αεροδρόμιο ή ταξιδεύοντας με παιδιά)
- τα κίνητρά τους όσον αφορά τα αεροπορικά ταξίδια
- τις τρέχουσες γνώσεις τους γύρω από τη διαδικασία αεροπορικών ταξιδιών και όλη τη σχετική τεχνολογία
- τη διαδικασία λήψης αποφάσεων (π.χ. πώς αξιολογούν και επιλέγουν πράγματα όπως αναβαθμίσεις καθισμάτων;)
- τη συμπεριφορά τους. Τι κάνουν συνήθως και με ποια σειρά;

Στάδια του User Experience design

- Συγκέντρωση και ανάλυση δεδομένων χρηστών
- Δημιουργία αρχετύπων χρηστών (personas)
- Τεχνικές ιδεασμού (ideation)
- Σενάρια χρήσης (scenarios) και storyboarding
- Σχεδίαση και αξιολόγηση του πρωτότυπου σε χαρτί (paper prototype design and testing)
- Καθορισμός του κύκλου ανάπτυξης της εφαρμογής



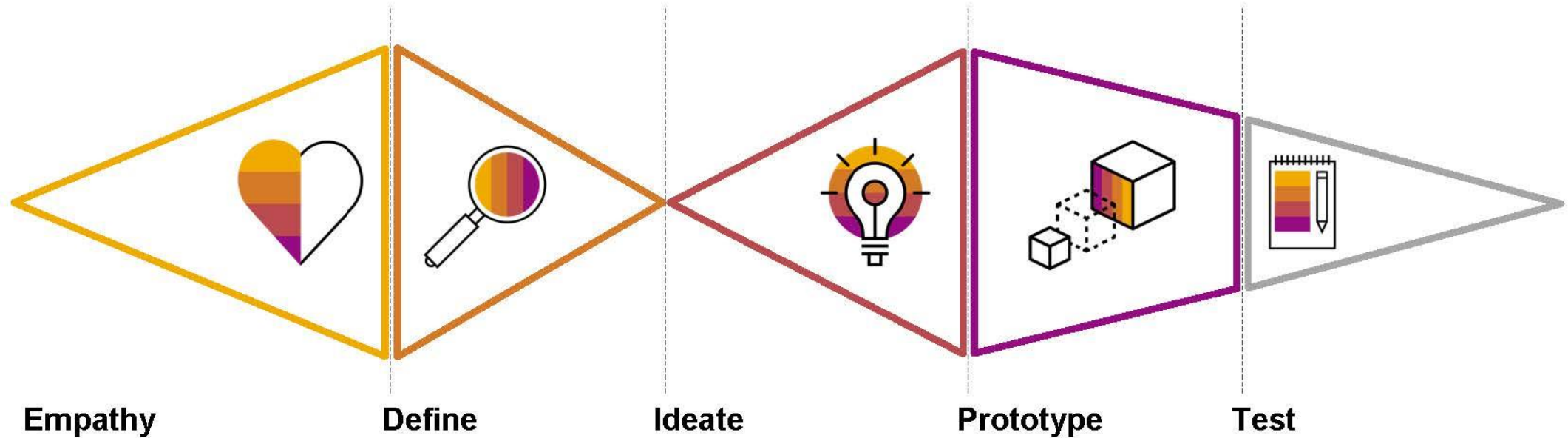
The design thinking process

Problem space

Frame the right question.

Solution space

Create the right solution.



Discover

Design

Deliver